

智能交互平台使用疑问与解答

FAQ

1. 标准问缺失是否可以上传？

A: 目前知识点上传的校验是以标准问为核心的，因此如果缺失了标准问，虽然可以上传成功，但是相似问会被归并为上一个问题的相似问。

意图

1. 编辑好相关意图后，在意图下拉列表找不到要关联的意图，如何解决？

A: 请检查目标意图是否有配置标准问。没有标准问的意图不会被自动显示在下拉列表中。。

2、意图创建过程中，那些是必选，哪些是可选？

A: 意图名称和回复是必须要填写的，其他功能根据具体情况进行选择；若选择了任务与参数配置，“必选项”、“参数名”、“实体类型”、“澄清问句”是必选，参数值与列表根据实际需要进行选择。

3、意图中的标准问和训练例句有什么关系？与 FAQ 中的标准问作用一样吗？

A: 意图中的标准问主要作用有：1) 当 BOT 不理解用户所提问题需要澄清时，会将匹配到的可能意图的标准问作为“DYM”展示出来，用于反问用户是否在问这个问题；2) 用于意图下拉列表配置。

训练例句中输入问句是指对于同一意图不同的表述形式用于触发该意图，让 Bot 能更加精确的识别意图。而输入的标准问，不能达到触发意图的作用。

B: FAQ 中的标准问，既作为 BOT 进行问题澄清时的反问语句，又可作为触发 FAQ 的语料。

作用域与渠道

1. 作用域与渠道在相应意图或 FAQ 中完成了配置，如何进行测试？

A: 可以通过智能交互平台自带的测试窗口，进行调试。具体操作步骤如下：

- a. 作用域/渠道设置完成，并发布成功；
- b. 打开测试窗口；
- c. 在作用域/渠道调试选择框中选择需要测试的作用域/渠道；
- d. 输入框中输入需要测试的 FAQ/意图的问题；
- e. 评估是否能在选定的作用域/渠道获得希望获得的答案

2. 作用域与渠道有什么区别？

A: 区别如下:

- 作用域是针对某条知识点/意图在不同领域的隔离, 如某条知识点, 只在 A 品牌官网的作用域范围下 (例如作用域名称: Brand-A) 能够生效, 输入问题, 能够触发该条知识点。但在 B 品牌官网的作用域范围下 (例如作用域名称: Brand-B), 输入相同问题, 无法触发该条知识点;
- 渠道是针对某条知识点/意图配置的不同回复, 在相应渠道生效, 如某条知识点, 有 A,B 两种回复, 在渠道 1 (微信端) 需要给出 A 回复, 渠道 2 (PC 端) 需要给出 B 回复, 此场景可通过渠道进行配置;

报表

1. 在历史数据列表中, 出现黄色高亮部分是什么意思?

A: 在历史数据列表中, 出现黄色高亮部分, 则为会话中部分对话未匹配上任何普通意图, 或者出现 DYM 的情况, 可以点击展开查看详情。

2. 报表中相关统计数据含义?

A: 总会话数指选定的时间段内发生的所有用户会话数目 (Session) 的总计, 以不同的 Session ID 作为区分; 机器人总对话数指选定的时间段内用户和机器人进行的所有一问一答数目 (一轮问答统计为一次对话) 的总计。平均对话轮数=机器人总对话数/总会话数。机器人总对话数等于意图直接匹配数、缺省意图回复数、DYM 回复数、指定渠道未找到答案数和异常对话数之和。

3. 意图直接匹配的用户问题指的是什么内容?

A: 这里的意图指的是左侧意图配置中直接触发的意图和知识库中直接命中的知识点。

其他

1. 为什么意图模块中输入的训练例句没有起效?

A: 意图中训练例句输入后, 需要回车确认, 保存后才能生效。发布后, 才能在测试窗口进行测试。